



ห้องรองอธิบดี (นพ.ภานุวัฒน์)
 เลขที่รับ 4745
 วันที่รับ ๑๗ ส.ค. ๒๕๖๕
 วันที่ออก 19 ส.ค. 2565

บันทึกข้อความ

สำนักงานเลขานุการกรม
 เลขรับที่ 7090
 วันที่รับ ๑๗ ส.ค. ๒๕๖๕
 เวลารับ 11.24

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 เลขที่รับ 8706
 วันที่รับ ๑๗ ส.ค. ๒๕๖๕
 เวลารับ 11.23

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ โทร ๐๔๕๒๕๑๗๔๔
 ที่ สธ ๐๗๒๕/ ๑๒๖๙ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
 เลขที่รับ 868 เวลา 11.40 น.
 วันที่รับ 19 ส.ค. 2565
 เสร็จวันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน
 เรียน รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (นายแพทย์ภานุวัฒน์ ปานเกตุ)

ด้วย กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัด การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน) โดยนำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ สรุปผล และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งในด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10 จึงขอส่ง รายงานสรุปผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

↓

(นายชาติ สร้างดี)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

- จดบันทึก/อนุญาต
- ลงนามแล้ว
- ทราบ
- ลงบันทึก
- มอบ กพร.

ภานุวัฒน์ ปานเกตุ

(นายภานุวัฒน์ ปานเกตุ)
 รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 19 ส.ค. 2565



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ โทร ๐๕๕๒๕๑๗๔๙
ที่ สธ ๐๗๒๕/ ๑๒๖๙ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เรียน รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (นายแพทย์ภานุวัฒน์ ปานเกตุ)

ด้วย กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัด การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน) โดยนำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ สรุปผล และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งในด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10 จึงขอส่ง รายงานสรุปผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายชาติ สร้างดี)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ โทร ๐๔๕๒๕๑๗๔๙
ที่ สธ ๐๗๒๕.๐๑/ ๑๕๕

วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ด้วย กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัด การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน) โดยนำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ สรุปผล และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งในด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10 จึงขอส่ง รายงานสรุปผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พิศดา ชลกรณ์
(นางสาวปณิตดา ชลกรณ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ทราบ

(นายชาติ สร้างดี)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

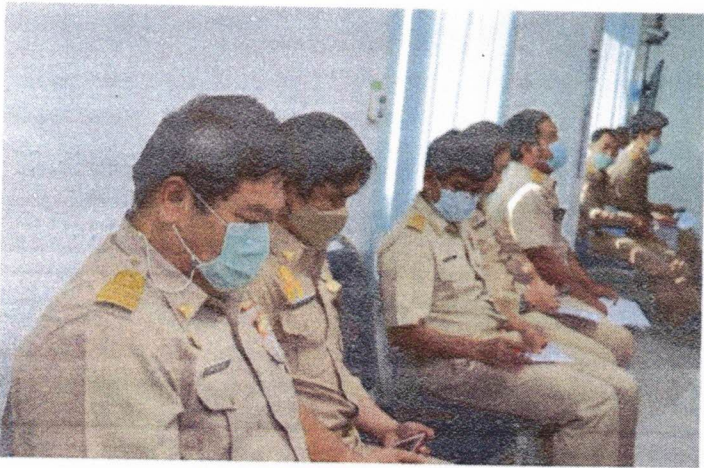
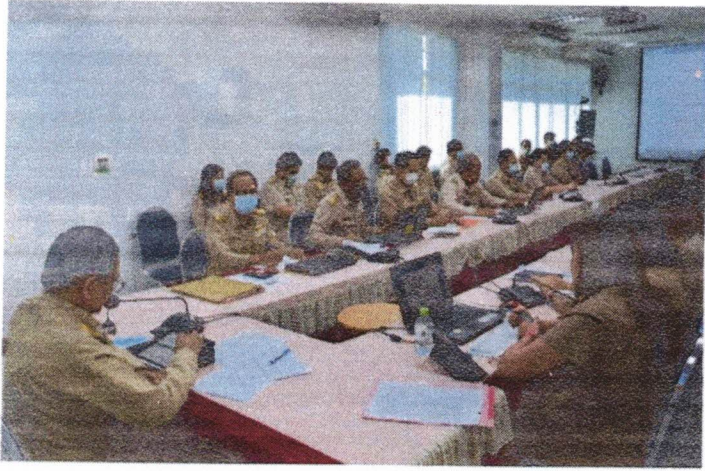
๑. ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการพัฒนาฯ รอบ ๒ เดือนหลังต่อไป

๑.๑. ผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น และหลักฐานกิจกรรมตามแนวทางการพัฒนางานรอบ ๒ เดือนหลัง


จากการสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ในรอบ ๕ เดือน พบการรายงานปัญหา ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ จึงได้ดำเนินการจัดประชุมเพื่อรายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และหาแนวทางในการพัฒนางานรอบ ๒ เดือนหลังร่วมกันของผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

- จัดทำคู่มือการดำเนินงานและประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานที่ถูกต้องอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
- จัดให้มีการอบรม/พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการทดสอบ สอบเทียบให้ครบทุกประเภท และเจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนาหลักสูตรการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากล สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากที่สุด
- มีการวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน กำหนดวันเวลาให้ชัดเจน สรุปผลการตรวจสอบฯ และส่งรายงานผลการดำเนินงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรงตามเวลาที่กำหนด
- หน่วยงานพัฒนาระบบออนไลน์ (เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website) เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการได้สะดวกขึ้น โดยลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการจากหน่วยงาน
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ตรงต่อเวลา และเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ

- การประชุมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานรอบ ๖ เดือนหลัง



- ศบส.๑๐ แจกเวียนหนังสือการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ไปยังหน่วยงานผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการตอบแบบสำรวจฯ ด้วยวิธีการสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อทำการตอบแบบสอบถาม



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
ถ.เมือง จ.อุบลราชธานี ๓๕๐๐๐

๗ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐


เรียน ผู้ประกอบการสถานพยาบาล / ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล/ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ / ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ตามที่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ มีภารกิจในการดำเนินงาน ด้านมาตรฐานวิชาการ การแพทย์ ด้านมาตรฐานอาหารและสภาพแวดล้อม ด้านวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ด้านสุขภาพภาคประชาชนและทันตสาธารณสุข และ ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ใ้กับสถานบริการสุขภาพภายในเขตสุขภาพที่ ๑๐ นั้น


ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ในการสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ตามภารกิจต่างๆ ที่หน่วยงานของท่านได้รับบริการจากศูนย์ฯ รายละเอียดคร่าวๆที่ <https://www.sbsb10.or.th> หรือ QR CODE ที่แนบท้ายนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนขอเชิญโปรดพิจารณา หากมีข้อสงสัยหรือท่านได้รับความอนุเคราะห์จากท่านบ้างก็ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นายชาติ สittichai)
ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐



แบบสำรวจความพึงพอใจ
ศูนย์บริการด้านวิวัฒน์และนวัตกรรม
โทร. ๐ ๒๕๖๕ ๖๗๕๓
โทรสาร. ๐ ๒๕๖๕ ๖๗๕๖



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
หน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ
มากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- สถานบริการสุขภาพภาครัฐ (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล).....
- ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล).....
- ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น คลินิก).....
- ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น ขนาดเพื่อสุขภาพ).....
- ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง).....
- อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ (โปรดระบุ: เช่น สสจ. สสอ.).....
- ประชาชนทั่วไป
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- การขออนุญาต เปิด/ประกอบ/ดำเนินการ กิจการสถานพยาบาล
- การขออนุญาต เปิด/ประกอบ/ดำเนินการกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
- การรับรอง ส่งเสริม มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
- การพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
- การทดสอบ / สอบเทียบ มาตรฐานเครื่องมือวัดทางการแพทย์
- การตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย
- การดำเนินการทางด้านอาคารและสภาพแวดล้อม (สำรวจ ออกแบบ ควบคุม กำกับ การก่อสร้าง)
- ขอรับข้อมูลข่าวสาร
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ระบบออนไลน์ (โปรดระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website)
- หน่วยงานผู้ให้บริการ
- หน่วยงานผู้รับบริการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแวงเลขหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ 4

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก					
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน					
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ					
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ					
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)					

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)					
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.3 ความสะอาดของสถานที่					
3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว					
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์* (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)					

*หมายเหตุ : หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4

4. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก
- การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน
- ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับก่อน-หลัง

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ
- แต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ
- ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ
- ไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ไม่ตรงประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม)

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ความเพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน
- สถานที่ไม่สะอาด
- ไม่ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว
- การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ 2

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค					
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ					
1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตาม คู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)					
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งาน ง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ ต้องการ					

2. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

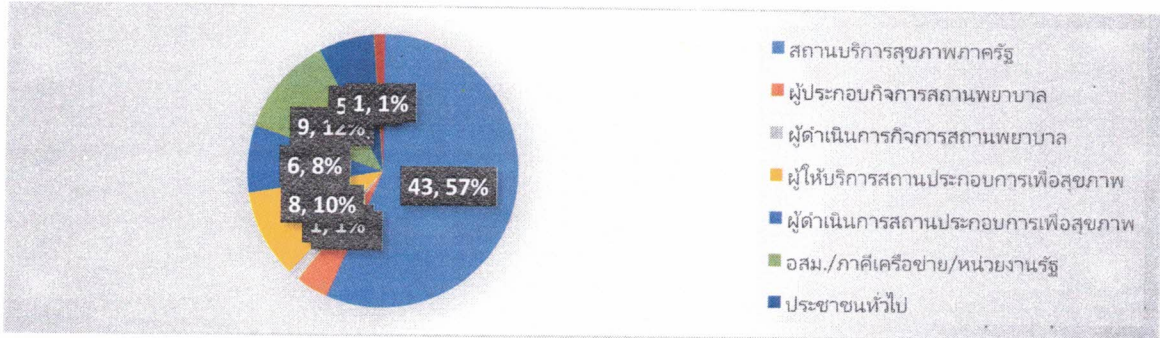
1. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					

ปรับปรุง วันที่ 15 ธันวาคม 2564

๓.๑ รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ

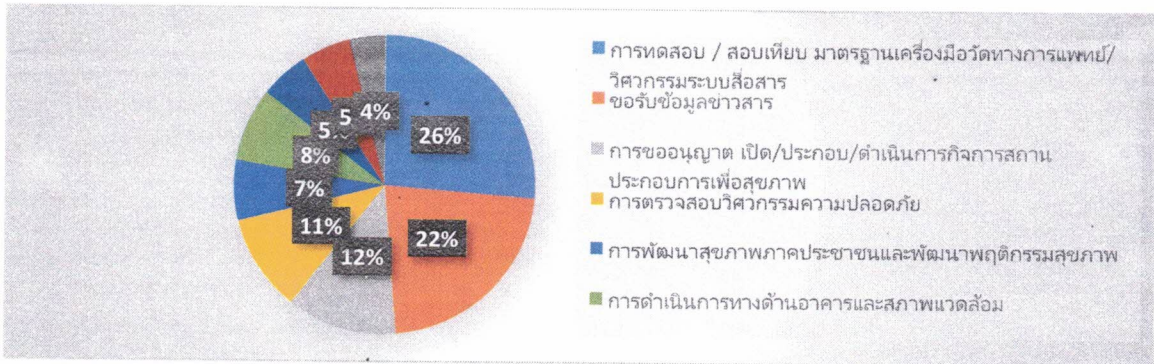
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพผู้ตอบ



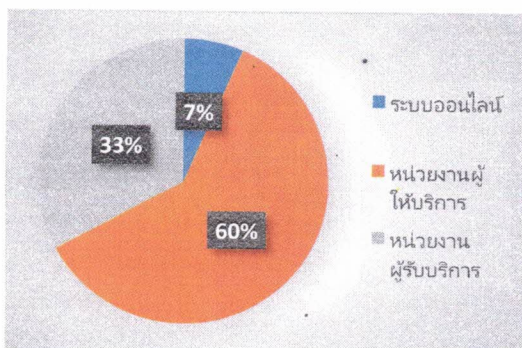
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๗๖ คน ส่วนมากเป็นสถานบริการสุขภาพภาครัฐ รองลงมาคือ อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ , ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ , ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ , ประชาชนทั่วไป , ผู้ประกอบการกิจการสถานพยาบาล , และ ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล , สถานบริการภาคเอกชน จำนวนเท่ากัน ตามลำดับ

๒. ท่านติดต่อใช้บริการใด



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากติดต่อใช้บริการ การทดสอบ / สอบเทียบ มาตรฐานเครื่องมือวัดทางการแพทย์/ วิศวกรรมระบบสื่อสาร รองลงมา คือขอรับข้อมูลข่าวสาร , การขออนุญาต เปิด/ประกอบ/ดำเนินการกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ , การตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย , การพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ , การดำเนินการทางด้านอาคารและสภาพแวดล้อม (สำรวจ ออกแบบ ควบคุม กำกับ การก่อสร้าง) , การรับรอง ส่งเสริม มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ , การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และการขออนุญาต เปิด/ประกอบ/ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล ตามลำดับ

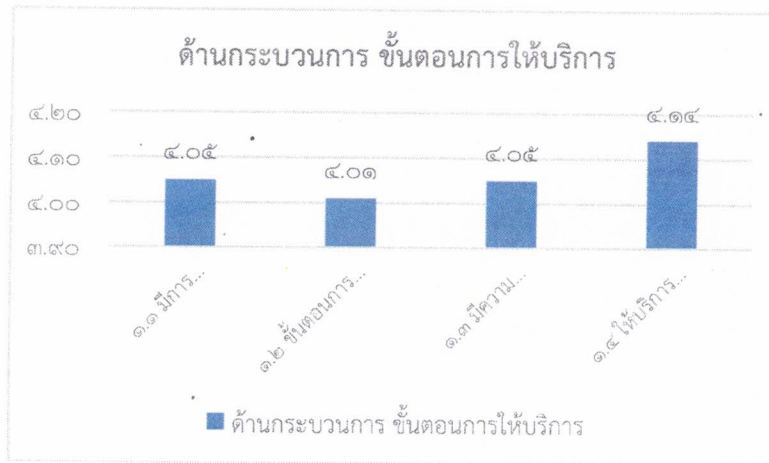
๓. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทาง การเป็นผู้ให้บริการ , รองลงมาคือหน่วยงานผู้รับบริการ และระบบออนไลน์ ตามลำดับ

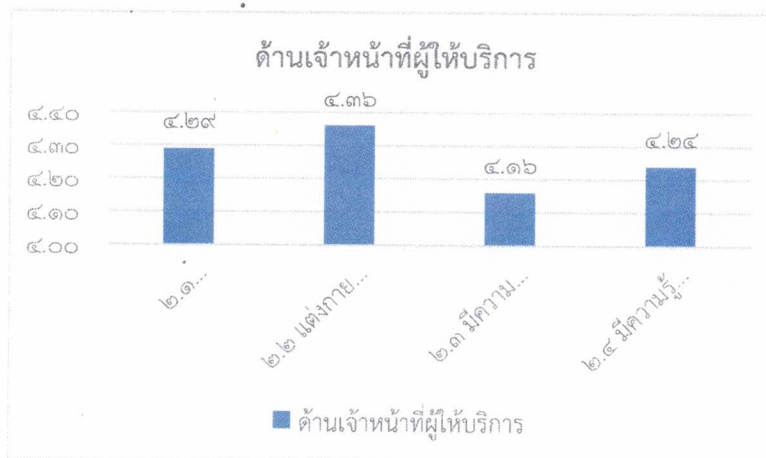
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



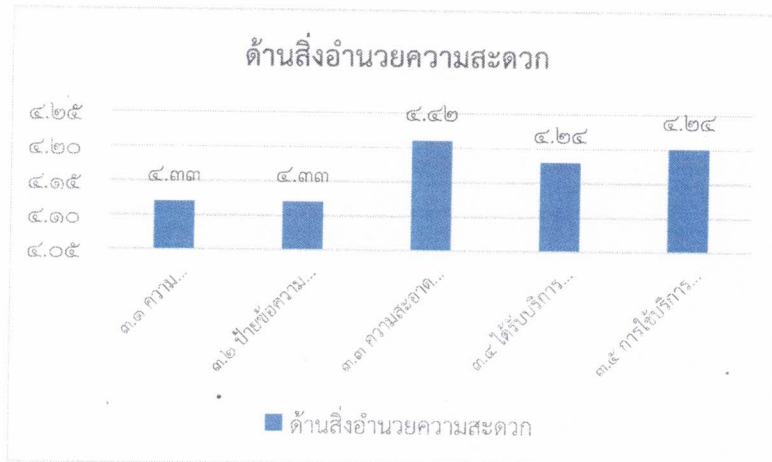
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๕ มีความพึงพอใจการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๔ รองลงมาคือมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน และความสะดวกรวดเร็วตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน เท่ากัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๙ และขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๑ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ มีความพึงพอใจด้านแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖ รองลงมาคือให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี ให้เกียรติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ , มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๔ และมีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใยและพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๖ ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ มีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๒ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) และป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ๔.๓๓ ตามลำดับ และได้รับการทุกประเภท ณ จุดเดียว และการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์* (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) เท่ากันค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๔

๔. ความไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน และการให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน มากที่สุดเท่ากันจำนวน ๑๐ คน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก จำนวน ๙ คน

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจขาดความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ จำนวน ๘ คน รองลงมาคือไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ไม่ตรงประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม) จำนวน ๗ คน และให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ จำนวน ๔ คน ตามลำดับ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับการทุกประเภท ณ จุดเดียว จำนวน ๑๐ คน รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) และการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก จำนวนเท่ากันคือ ๖ คน และป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน จำนวน ๕ คน ตามลำดับ

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

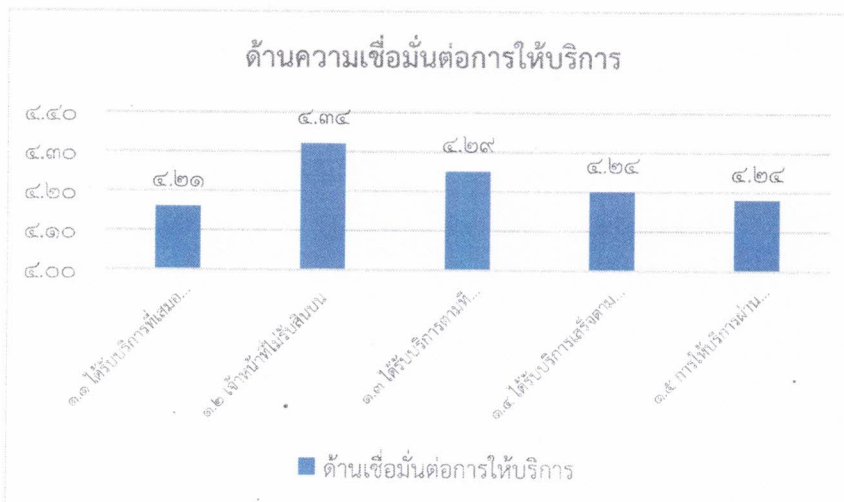
- เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้บริการตามกำหนดเวลา อธิบายและชี้แจงขั้นตอนชัดเจน
- การให้บริการดี สะดวกและรวดเร็ว
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านไลน์กลุ่ม มีความรวดเร็วและทั่วถึง
- มีการให้บริการตรวจเยี่ยมมาได้ดีมากสามารถให้ความรู้ในด้านต่างๆได้ครบถ้วนสมบูรณ์

๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

- การให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนที่ซับซ้อน
- การปรับเปลี่ยนภาระงานจากการมาให้บริการตรวจสอบความปลอดภัยมาเป็นตรวจประเมินทำให้โรงพยาบาลขาดโอกาสมีผู้มาตรวจสอบสรุปผลการตรวจสอบทำให้ขาดโอกาสพัฒนา

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ไม่รีบร้อน มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 รองลงมาคือได้รับบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29, ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20, การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย เท่ากัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และได้รับการบริการตามที่ต้องการและได้รับการที่เสมอภาค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 ตามลำดับ

๒. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การให้บริการรวดเร็ว มีความประทับใจ และเจ้าหน้าที่ให้บริการควรส่งสรุปผลการดำเนินงานให้ทันต่อเวลาที่กำหนด เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๔

๓.๒ แนวทางการพัฒนา รอบ ๑๑ เดือน

๑. การลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
๒. ก่อนการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจนแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจรายละเอียดการให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสม
๓. เจ้าหน้าที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์ที่จำเป็น และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการว่าจะสามารถทำเสร็จได้ตามวันและเวลาที่กำหนด
๔. การพัฒนาระบบขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความกระชับ ลดความซับซ้อนของกระบวนการงานที่ไม่มีความจำเป็นเพื่อให้สามารถใช้บริการทุกประเภท ณ จุดเดียว
๕. สร้างการติดต่อสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและทันสมัย ทำให้การสื่อสารเกิดความคล่องตัว ประหยัดเวลาและลดปริมาณของเอกสารที่ไม่จำเป็น
๖. การพัฒนา/อบรม หลักสูตรที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
๗. การวางแผนการออกปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของแต่ละปีงบประมาณ รวมถึงการบริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยไม่กระทบต่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และเกิดผลสัมฤทธิ์แก่ผู้รับบริการมากที่สุด
๘. การประชุมกลุ่มย่อยๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสามารถของเจ้าหน้าที่
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ
๑๐. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีความตรงต่อเวลา

ผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐ คะแนน (๑ คะแนน)

คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑
ร้อยละ	๗๘.๐๑	๘๐.๐๑	๘๒.๐๑	๘๔.๐๑	๘๒.๐๑

ผลการประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ของผู้รับบริการของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ได้ผลการประเมินร้อยละ ๘๔.๗๓